

Reklamačný poriadok

Poskytovateľ poskytuje Klientovi Záručnú dobu na dodávané produkty v dĺžke 24 (dvadsaťštyri) mesiacov. Záručná doba sa nevzťahuje na batérie, ak sú dodávané spolu s produktmi, ktorých životnosť je maximálne 6 (šesť) mesiacov, pokiaľ nie je uvedené inak.

Počas trvania účinnosti Zmluvy (zmluvný vzťah nesmie byť ukončený), Poskytovateľ, poskytuje Klientovi bezplatný záručný servis (ďalej len „Záručný servis“) v tomto rozsahu :

- v čase od 8:00 hod. do 18:00 hod. telefonickú informačnú a technickú podporu na telefónnom čísle, ktoré je zverejnené na webovom sídle (internetovej stránke) Poskytovateľa a
- nepretržitú krízovú telefónnu linku, na telefónnom čísle, ktoré je zverejnené na webovom sídle (internetovej stránke) Poskytovateľa, ktorú je Klient oprávnený využiť iba v prípade vzniku závažnej situácie (napr. v prípade spustenia sirény, ktorá sa nedá vypnúť).

V bezplatnom Záručnom servise nie sú zahrnuté náklady na dopravu, pokiaľ sa vyžaduje výjazd k Klientovi, resp. na Inštalačné miesto. Náklady na dopravu (cestovné) budú zo strany Poskytovateľa Klientovi fakturované v cenách určených v Cenníku účinnom v čase uskutočnenia výjazdu, ktorý je zverejnený aj na webovom sídle (internetovej stránke) Poskytovateľa. Klient sa zaväzuje takto vyúčtované náklady na dopravu (cestovné) Poskytovateľovi zaplatiť v určenej lehote splatnosti.

Ak sa na produkte dodanom Poskytovateľom alebo na jeho časti vyskytne počas trvania Záručnej doby vada (znížená funkčnosť alebo úplná nefunkčnosť) a táto bola spôsobená Klientom alebo inou osobou (napríklad neodbornou inštaláciou) alebo tým, že produkt alebo jeho časť nebol riadne udržiavaný, nebol užívaný výhradne v súlade s účelom použitia určeným v Zmluve, v súlade s návodom na používanie, ďalšou dokumentáciou, pokynmi Poskytovateľa alebo v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, na tieto prípady sa nevzťahuje Záručná doba a Záručný servis a po odstránení vady sa Klient zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi všetky náklady vynaložené Poskytovateľom na odstránenie vady.

Reklamácia produktov, Služby alebo pridružených služieb, správnosti úhrady cien alebo poplatkov sa uplatňuje u Poskytovateľa

- písomne na adrese jeho sídla,
- prostredníctvom e-mailovej žiadosti obsahujúcej vlastnoručný podpis Klienta,
- prostredníctvom zákaznickej linky, pričom Poskytovateľ si vyhradzuje právo dodatočnej identifikácie volajúcej osoby a právo požadovať doručenie písomnej alebo e-mailovej žiadosti obsahujúcej vlastnoručný podpis Klienta, alebo
- osobne na obchodnom mieste Poskytovateľa, pokiaľ ho má Poskytovateľ zriadené.

V reklamácií je Klient povinný uviesť vadu produktu alebo vadu Služieb alebo pridružených služieb, resp. opísať, ako sa vada prejavuje.

Poskytovateľ nezodpovedá za škody na Alarme, príslušenstve a častiach, pokiaľ tieto vzniknú v dôsledku vykonania úpravy, zmeny, opravy alebo iného zásahu zo strany Klienta alebo inej osoby.